

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT LUNINDO DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh
Lennysha
150910296**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT LUNINDO DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Lennysha
15091096**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lennysha
NPM/NIP : 150910296
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT LUNINDO DI KOTA BATAM

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsurunsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 28 Januari 2019



Lennysha
150910296

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT LUNINDO DI KOTA BATAM**

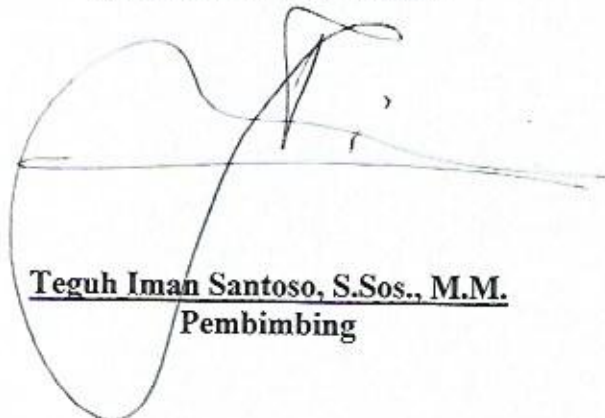
SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:
Lennysha
150910296

Telah disetujui oleh Pembimbing
pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Batam, 13 Februari 2019



Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisa pengaruh dari kualitas pelayanan (X_1) dan harga produk (X_2) terhadap keputusan pembelian (Y) pada PT Lunindo di Kota Batam. Penelitian ini adalah penelitian metode kuantitatif dan penyebaran data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 149 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* yang tergolong dalam teknik *non probability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Metode penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan level signifikan 0,05 sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 109 responden, maka kuesioner ini disebarkan kepada responden yang berjumlah 109 orang. Selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis dengan analisis regresi berganda dengan bantuan alat hitung SPSS (*Statistic product and Service Solution*) versi 21. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan harga produk (X_2) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) pada PT Lunindo di Kota Batam. Variabel kualitas pelayanan (X_1) secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y), dan variabel harga produk (X_2) secara parsial memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y). Secara simultan kualitas pelayanan (X_1) dan harga produk (X_2) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian (Y) pada PT Lunindo di Kota Batam.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga Produk dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

This research is intended to analyze the effect of service quality (X1) and product price (X2) on purchasing decisions (Y) on PT Lunindo in Batam City. This research is a quantitative method research and data dissemination carried out by distributing questionnaires. The population were 149 people. The data collection technique uses a sampling technique that is classified as a non probability sampling technique with Purposive sampling technique. The sampling method was determined using Slovin formula with a significant level of 0.05 then this questionnaire was distributed to respondents totaling 109 people. Furthermore, the collected data was analyzed by multiple regression analysis with the help of SPSS (Statistics product and Service Solution) version 21. The results of this study indicate that service quality (X1) and product price (X2) have a positive and significant influence on purchasing decisions (Y) at PT Lunindo in Batam City. Service quality variable (X1) partially gives a positive and significant influence on purchasing decisions (Y), and the product price variable (X2) partially gives a positive and significant influence on purchasing decisions (Y). Simultaneously service quality (X1) and product price (X2) have a positive and significant influence on purchasing decisions (Y) on PT Lunindo in Batam City.

Keywords: Service Quality, Product Prices and Purchasing Decisions

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr.Nur Elfi Husda S.Kom., M.SI.
2. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
3. Bapak Teguh Iman Santoso, S.Sos., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
5. Kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat dan doanya kepada saya.
6. Segenap Manejemen PT Lunindo di Kota Batam yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data.
7. Seluruh Pelanggan PT Lunindo di Kota Batam yang telah bersedia menjadi responden dan rela menyediakan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-Teman seperjuangan yang telah membantu baik dalam suka maupun duka.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari kesempumaan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan

Batam, 28 Januari 2019

Lennysha

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Perumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar.....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Harga Produk	12
2.1.2.1. Pengertian Harga.....	12
2.1.2.2. Indikator Harga	16
2.1.3. Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3.1. Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3.2. Indikator Keputusan Pembelian	20
2.1.4. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	22
2.1.5. Hubungan Harga terhadap Keputusan Pembelian	25
2.2. Penelitian Terdahulu	27
2.3. Kerangka Pikiran	28
2.4. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian	32
------------------------------	----

3.2. Operasional Variabel	33
3.3. Populasi dan Sampel	35
3.3.1. Populasi.....	35
3.3.2. Sampel.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5. Metode Analisis Data	38
3.5.1. Analisis Deskriptif	39
3.5.2. Uji Kualitas Data / Uji Kuesioner	39
3.5.2.1. Uji Validitas Data.....	39
3.5.2.2. Uji Reliabilitas Data.....	40
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	43
3.5.3.2. Uji Multikolinieritas.....	44
3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	44
3.5.4. Uji Hipotesis	45
3.5.4.1. Uji F (Simultan)	46
3.5.4.2. Uji t (Parsial).....	47
3.5.5. Uji Pengaruh	48
3.5.5.1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.5.5.2. Uji Koefisien Determinasi	49
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	50
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	50
3.6.2. Jadwal Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	51
4.1.1. Hasil Uji Kualitas Data	51
4.1.1.1. Hasil Uji Validitas Data	51
4.1.1.2. Hasil Uji Reliabilitas Data	55
4.1.2. Profil Responden.....	56
4.1.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
4.1.2.2. Profil Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.2.3. Profil Responden Berdasarkan Penghasilan	57
4.1.2.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	58
4.1.3. Analisis Deskriptif	58
4.1.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	59
4.1.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Harga Produk (X2).....	64
4.1.3.3. Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y)	68
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	73
4.1.4.1. Hasil Uji Normalitas	73
4.1.4.2. Hasil Uji Multikolonieritas	74
4.1.4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.1.5. Hasil Uji Hipotesis	76
4.1.5.1. Hasil Uji F (Simultan).....	76
4.1.5.2. Hasil Uji t (Parsial)	78
4.1.6. Uji Uji Pengaruh	80

4.1.6.1. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	80
4.1.6.2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.2. Pembahasan.....	83
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	83
4.2.2. Pengaruh Harga Produk terhadap Keputusan Pembelian	83
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga Produk terhadap Keputusan Pembelian.....	84

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	85
5.2. Saran	86

DAFTAR PUSTAKA	87
----------------------	----

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1 Karyawan PT Lunindo berpakaian rapi dan bersih.....	59
Gambar 4.2 Pengiriman barang tepat pada waktu yang disepakati	60
Gambar 4.3 PT Lunindo melayani pesan antar sampai tujuan	61
Gambar 4.4 Karyawan PT Lunindo selalu bersikap sopan kepada anda	62
Gambar 4.5 Karyawan PT Lunindo memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan anda	63
Gambar 4.6 Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya	64
Gambar 4.7 Harga produk termasuk biaya pengiriman sampai ke tempat pelanggan	65
Gambar 4.8 PT Lunindo memberikan potongan harga pada pembelian yang banyak	66
Gambar 4.9 Pemberian potongan harga kepada pelanggan dilakukan secara langsung	67
Gambar 4.10 Adanya kebutuhan pada produk bangunan membuat saya mencari informasi tentang produk bangunan di PT Lunindo	68
Gambar 4.11 Saya memutuskan berbelanja di PT Lunindo karena adanya pelayanan pengiriman barang	69
Gambar 4.12 Saya mencari informasi kepada teman atau saudara yang sudah menggunakan produk PT Lunindo.....	70
Gambar 4.13 Saya akan melakukan pembelian ulang	71
Gambar 4.14 Saya memutuskan berlangganan di PT Lunido berdasarkan pelayanan yang diberikan.....	72
Gambar 4.15 Uji Normalitas Kurva Histogram	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kualitas Pelayanan PT Lunindo.....	4
Tabel 1.2 Harga Produk PT Lunindo	4
Tabel 1.3 Keputusan Pembelian PT Lunindo	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel	34
Tabel 3.2 Jumlah Populasi	35
Tabel 3.3 Skala Likert	38
Tabel 3.4 Reliabilitas	42
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian	50
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	52
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harga Produk (X2).....	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harga Produk (X2).....	53
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Data	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Data Sebelumnya	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Data	55
Tabel 4.10 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.11 Profil Responden berdasarkan Usia	57
Tabel 4.12 Profil Responden berdasarkan Penghasilan	57
Tabel 4.13 Profil Responden berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.14 Kriteria Analisis Deskriptif.....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov Smirnov</i>	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.18 Hasil Uji F.....	77
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	78
Tabel 4.20 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	80
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin.....	36
Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 1.2 Tabulasi Data Responden

Lampiran 1.3 Profil Responden

Lampiran 1.4 Analisis Deskriptif

Lampiran 1.5 Hasil Output Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 1.6 Hasil Output Uji Asumsi Klasik

Lampiran 1.7 Hasil Output Uji Pengaruh

Lampiran 1.8 Hasil Output Uji Hipotesis

Lampiran 1.9 Tabel r

Lampiran 1.10 Tabel t

Lampiran 1.11 Tabel F

LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN